

BERHAZ: HERRITARREN ARRETA ZERBITZUAK

ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

Herritarren eskubideak

- Begirunez artatu, informatu eta orientazioa hartzeko eskubidea.
- Eguneratutako eta egiazko informazio publikoa eta zehatza jasotzeko eta orientatorako eskubidea: interesdunari dagozkion espedienteen tramitazioa zertan den jakin eta horien dokumentuen kopiak lortzeko eskubidea, beti be eskaria interesdunak edo berak baimendutako ordezkariak egiten badu.
- Autonomia erkidegoko hizkuntza ofiziala erabiltzeko eskubidea.
- Udalarekin zein herriarekin erlazioatutako jarduera, izapide, helbide eta zerbitzuen inguruko informazioa aurrez aurre, telefonoz zein modu telematikoan jasotzeko eskubidea.
- Administrazioaren erantzuna jasotzea.
- Beharrezkoak ez diren edo udalaren esku dauden dokumentuak ez aurkezteko eskubidea.
- Aurkeztutako dokumentuen kopia zigilua jarrita edukitzeko eskubidea.
- Tramiteen erantzuleen identitatea eta espedientea erabakiko den epea jakiteko eskubidea.
- Bereizkeria bako zerbitzu pertsonalizatua eta eraginkorra jasotzeko eskubidea.
- Udalak Norbere datu pertsonalen inguruan egiten duen tratamendua berme guztiekin egiteko eskubidea.
- Jakinarazpenak aurkezteko lekua eta modua aukeratzea.
- Norbere datuen tratamendua eta helburua zein izango diren jakiteko eskubidea eta zein den tratamendu horren arduraduna jakitekoa.
- Norbere datuetara iristeko, datuak zuzentzeko, datuak ezerezteko, tratamendua mugatzeko eta datuen aurka egiteko eskubidea.
- Udal instalazioak egokiak eta irisgarriak izateko eskubidea.
- Tramiteak elektronikoki egiteko eskubidea eta horretan laguntza eskatzeko eskubidea.
- Konpromisoen betepena bermatzen duen kalitatezko zerbitzu bat jasotzeko eskubidea
- Legeek jasotako gainerako eskubideak.

Herritarrengandik itxaroten doguna

- Artatzen dituzten langileak errespetuz eta begirunez tratatzea
- Joan-etorriak gutxitzeko etorri aurretik 010era deitu edo bermeo.eus web gunean beharrezko guztiaren informazioa aztertzea.
- Udalari adierazitako datuetan aldaketarik balego, udalari jakinaraztea.
- Txandak errespetatu eta tramitea egiteko datu zein dokumentuak ahalbidetzea.
- Araututa dauden epeen barruan eskariak aurkeztu edo ordainketak egitea.
- Udaleko datuetan edo eskaintzen den informazioan akatsik ikustekotan, horren barri ematea.
- Kexen eta iradokizunen bidez edo herritarrek dituzten beste bideak erabilia, zerbitzuak hobetzeko prozesuetan parte hartzea.
- Udal baliabideen erabilera egokia (bulego, espazio, makinak zein ekipamendua)
- Artatzeko ezarritako ordutegia errespetatzea.

